

- розвиток студентського туризму, до якого будуть залучатися ВНЗ для проведення різноманітних конференцій і заходів, цікавих для молоді;

- необхідно звернути увагу на прикордонне розташування Харківського регіону та максимально використовувати цю перевагу.

Отже, для приросту кількості туристів необхідно вжити ряд заходів щодо усунення вищенаведених проблем та орієнтуватися на запити та побажання громадян. У цілому, розвиток туристської діяльності повинен стати одним із пріоритетів регіону, оскільки Харків та Харківська область мають великий туристський потенціал і всі данні, щоб стати одним з туристських центрів.

1. Грабовенська С.П. Сучасний стан і тенденції розвитку туристичної сфери в Україні: [Електрон. ресурс] / С.П. Грабовенська. – Режим доступу: <http://www.newbiznet.com.ua/index.php/ru/articles/80-market/335-2013-07-31-07-08-09>.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНИХ СЛУЖБ

Бугакова А.С.

Науковий керівник – Іщенко Т.В., канд. екон. наук, доцент

Готельна індустрія України поступово набирає оберти в своєму розвитку, міжнародні компанії проявляють інтерес та входять на ринок, але через малорозвиненість індустрії, вона знаходиться на низькому рівні розвитку. Все це пов'язане з сучасним сприйняттям якості обслуговування та надання послуг.

В багатьох готельних мережах існує набір служб, основними з-поміж яких є такі:

- прийом та розміщення;
- експлуатація номерного фонду;
- адміністративна служба;
- технічна служба.

Всі ці служби включають в себе основний набір послуг, що може отримати гість. Але в багатозіркових готелях та туристично-готельних комплексах набір пропонованих служб має велике розмаїття, адже кожній послугі притаманне своє вузьке коло спрямованості.

Служба прийому та поселення гостей забезпечує прийняття, реєстрацію, поселення та прийом клієнтів по номерах, розрахунків, бронювання номерів та організацію відправки туристів в наступне місце призначення або додому.

Забезпеченням ремонту номерів та додаткових приміщень, прибирання та заселення номерів, виводом з експлуатації та косметичним

або плановим ремонтом займається служба експлуатації номерного фонду.

Основним завданням системи бронювання є бронювання місця в готелі за замовленням з гостем, бронювання білетів на різні види транспорту тощо. Перевагою системи є те що вона дає змогу автоматичного розрахунку з клієнтом, планування номерного фонду, розрахунок заробітної плати персоналу, а також дозволяє вести звіт матеріальних цінностей, бухгалтерську звітність та облік.

У міжнародну систему бронювання, як правило входять великі готельні комплекси.

Існують також додаткові та супутні послуги. Зазвичай, мають спеціальне бюро з забезпечення ділових, конгресних та бізнес-турів, які включають в себе штат працівників: секретарів-референтів, гідів-перекладачів, а також обладнані конференц-зали. До складу додаткових служб входять:

- перукарські і салони краси;
- пральні;
- ательє, швейні майстерні;
- майстерні що надають побутові послуги;
- служби догляду за дітьми;
- медпункти.

Служба, що забезпечує дозвілля пропонує туристам фізично-оздоровчі та видовищні послуги, які включають: кіно, концерти, басейн, тренажерні зали тощо.

Справну роботу інженерних систем виконує технічна служба, якою керує або технічний директор або головний інженер. Технічна експлуатація готельного комплексу забезпечується згідно з «Правилами технічної експлуатації готелів та їх обладнання».

Підводячи підсумок, можна зазначити, що готель – це візитна картка міста або країни, він може бути як місцем для прихильників відпочинку і подорожей, так і центром активних ділових контактів. Крім того, головна мета діяльності підприємств готельного господарства – надавати бездоганне обслуговування, перевершуючи очікування споживачів; бути визнаним лідером в своєму сегменті на своєму ринку.

1. Ладиженська Р.С. Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах: конспект лекцій / Р.С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2010. – 254 с.